



PRESSEMITTEILUNG

- CONVERSATIONAL AI IM KUNDENSUPPORT MIT UNILAB UND COGNIGY! –

Paderborn/ Düsseldorf, 26. Juni 2019 – unilab, Digitalisierungsberater für mittelständische Unternehmen, und Cognigy, führender Conversational Self-Service Automation Plattform Anbieter, haben heute ihre strategische Partnerschaft bekannt gegeben. Die Kollaboration verfolgt das Ziel, mittelständische Unternehmen mithilfe von Conversational AI in die Digitalisierung zu begleiten und zukünftig den 24x7 Kundensupport und die Bearbeitung von Kundenanfragen zu ermöglichen.

unilab ist Digitalisierungsberater für mittelständische Unternehmen und liefert seit mehr als 30 Jahren innovative IT- und Software-Lösungen. Gemeinsam verfolgen wir das Ziel die Zukunft des digitalen und vernetzten Arbeitens auszugestalten und vor allem mittelständische Kunden zu unterstützen, den Herausforderungen der Digitalen Transformation langfristig gerecht zu werden.

Künstliche Intelligenz wird in Zukunft die Kundenkommunikation ergänzen und sowohl die Beratungsqualität als auch die Kundenzufriedenheit im Kundendialog steigern. „Arbeitserleichterung durch Automatisierung“ lautet das Stichwort. Conversational AI im Kundenservice und -support gehört damit zu einer umfassenden Digitalisierungsstrategie eines jeden Unternehmens.

„Als Mittelstandsberater für Digitalisierungsthemen haben wir das Thema Künstliche Intelligenz für uns auf die Digitalisierungsagenda gesetzt. Das Interesse von Cognigy uns als Integrationspartner zu gewinnen, kam daher wie gerufen. Wir freuen uns sehr über die Partnerschaft mit Cognigy und sehen großes Potenzial in der Verbindung aus Conversational AI und Kundensupport.“, betont Uwe Strohbach, Vorstand der unilab AG. „Gerade in Richtung Mittelstand und 24x7 Support ist Cognigy.AI die passende Technologie, um komplexe Kundenanfragen in Echtzeit entgegenzunehmen, zu bearbeiten und zu beantworten. Durch unser unilab Digital Solution Partnerprogramm haben wir Zugriff auf ein breites Partnerportfolio. Gerne setzen wir die Technologien unserer Digitalisierungspartner auch selbst in unserem Unternehmen ein. Die aktive Implementierung von Cognigy.AI soll dabei nicht nur unseren technischen Kundensupport unterstützen, sondern zugleich unseren Kunden demonstrieren, wie sie Chatbots und Virtuelle Assistenten in Ihren eigenen Prozessen sinnvoll einsetzen können.“

„Auch wir freuen uns besonders einen weiteren erfahrenen IT-Implementierungspartner in unserem Partner Portfolio begrüßen zu dürfen, mit dem wir für mittelständische Unternehmen interne und externe Kommunikationsprozesse nachhaltig über Conversational AI automatisieren können. Dabei werden sich sicherlich interessante Conversational Self-Service Projekte entwickeln, von denen sowohl Kunden als auch Mitarbeiter profitieren werden.“, so Sascha Poggemann, Cognigy's COO.



Unternehmenskontakt, Bildmaterial und weitere Informationen:

unilab AG
Patricia Kalke
Professional Marketing Manager
Tel.: +49 2166 99070-25
E-Mail: marketing@unilab.de

Über unilab

unilab ist Digitalisierungsberater für mittelständische Unternehmen. Ansässig im nordrhein-westfälischen Paderborn befasst sich unilab bereits seit mehr als 30 Jahren mit innovativen IT- und Software-Lösungen. Das inhabergeführte Unternehmen wurde ursprünglich aus einer Kooperation der TU Braunschweig und der Nixdorf Computer AG gegründet. Der Markenname unilab bildet sich aus der Zusammensetzung von uni(versität) und lab(or). unilab erschafft zukunftsorientierte Konzepte, zugeschnitten auf den Bedarf des Kunden. Mit innovativen Digitalisierungspartnern unterstützt unilab mittelständische Kunden, den Herausforderungen des Marktes langfristig gerecht zu werden, Geschäftsprozesse zu optimieren, IT-Abteilungen zu entlasten und die Digitalisierung voranzutreiben. Von künstlicher Intelligenz und Chatbots über verschiedene Cloud Services im deutschen Rechenzentrum am Standort Düsseldorf bis hin zu elektronischer Signatur und Prozessdigitalisierung - mit einem umfangreichen Portfolio bietet unilab auf verschiedenste Digitalisierungsthemen eine Antwort

www.unilab.de

Über Cognigy

Cognigy ist der führende Enterprise Conversational AI Technologie Anbieter mit Hauptsitz in Düsseldorf (GER) und Zweitsitz in San Francisco (USA). Mit der Software Plattform Cognigy.AI hat das Unternehmen die am Markt fortschrittlichste Conversational AI Umsetzungslösung entwickelt, um komplexe und integrierte Prozess-Automatisierungen mit der Unterstützung von kognitiven Bots voranzutreiben. Cognigy.AI ermöglicht die erfolgreiche Aufbereitung, Verwaltung und Umsetzung von B2C-, B2B- und B2E Prozess-Automatisierungsprojekten über alle gängigen Conversational AI Kanäle. Cognigy.AI kognitive Bots erfüllen alle Anforderungen einer intelligenten Kommunikation mit einem Nutzer, für eine konsistente, reproduzierbare Interaktion 24/7, mit den messbaren wirtschaftlichen Erfolgen der Loyalitäts- und ROI Steigerung. Cognigy wurde 2018 als Cool Vendor im "GARTNER'S COOL VENDORS IN AI FOR CONVERSATIONAL PLATFORMS" gelistet und zählt internationale Kunden wie Henkel, Dr. Oetker, Salzburg AG und Daimler.

www.cognigy.com